



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balço Estatístico de Atendimentos - Acumulado até Fevereiro/2007
Protocolos recebidos no período de 18/09/2002 à 28/02/2007

Dados Gerais dos Protocolos (*)

Protocolos	Total	(%)	Encaminhamentos	Total	(%)
Novo	6	0.09	Recém Encaminhado	164	2.56
Em Andamento	1.664	23.69	Em Trâmite	481	7.52
Resolvido	4.103	58.42	Sem Resposta	1.123	17.55
Orientação	1.242	17.68	Resolvido	4.631	72.37
Encaminhado para Outro Órgão	8	0.11		6.399	100.00
	7.023	100.00			

(*) Os itens "Orientação" e "Encaminhado para Outro Órgão" passou a ser contabilizado a partir de 01/01/2006.

Resumo de Encaminhamentos por Órgãos Públicos Municipais

Administração Direta e Indireta	Recém Encaminhado	Em Trâmite	Sem Resposta	Resolvido	Total	(%)
Autarquia CEASA	0	0	0	3	3	0.05
Autarquia Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	2	6	7	62	77	1.21
Autarquia SANASA	2	6	6	121	135	2.12
Autarquia SETEC	0	7	9	63	79	1.24
Câmara Municipal de Campinas	0	2	5	7	14	0.22
Coordenadoria de Administrações Regionais e Subprefeituras	0	2	6	41	49	0.77
Defesa Civil	0	0	0	9	9	0.14
Empresa Pública COHAB	0	1	1	9	11	0.17
Empresa Pública EMDEC	3	46	10	209	268	4.22
Empresa Pública IMA	0	0	0	8	8	0.13
Gabinete do Prefeito	9	19	34	93	155	2.44
Ouvidoria Geral do Município	0	4	1	59	64	1.01
S. Chefe de Gabinete e Governo	0	1	7	1	9	0.14
S.M. de Administração	0	2	1	12	15	0.24
S.M. de Assuntos Jurídicos	1	35	34	111	181	2.85
S.M. de Cidadania, Trabalho e Inclusão Social	0	11	3	63	77	1.21
S.M. de Comércio, Indústria e Turismo	0	0	0	8	8	0.13
S.M. de Cooperação Internacional	0	0	0	0	0	0.00
S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	2	14	2	86	104	1.64
S.M. de Cultura, Esportes e Lazer	1	5	7	45	58	0.91
S.M. de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente	1	7	1	56	65	1.02
S.M. de Educação	1	34	12	215	262	4.12
S.M. de Finanças	34	38	164	788	1.024	16.11
S.M. de Habitação	1	1	3	8	13	0.20
S.M. de Infraestrutura	38	73	282	272	665	10.46
S.M. de Obras	2	1	0	200	203	3.19
S.M. de Recursos Humanos	0	13	51	113	177	2.78
S.M. de Saúde	62	120	320	1.406	1.908	30.01
S.M. de Serviços Públicos	1	1	36	441	479	7.54
S.M. de Transportes	1	1	1	16	19	0.30

S.M. de Urbanismo	3	29	97	89	218	3.43
	164	479	1.100	4.614	6.357	100.00

Supostos Crimes/Infrações					
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)	
Abuso Autoridade	24	36.36	66	9.13	
Ameaça	4	26.67	15	2.07	
Assédio Moral	16	47.06	34	4.70	
Cobrança abusiva	1	12.50	8	1.11	
Desvio de Materiais	0	0.00	8	1.11	
Desvio de Verbas	0	0.00	5	0.69	
Enriquecimento Ilícito	2	50.00	4	0.55	
Estelionato	0	0.00	1	0.14	
Falsificação de Documento Público	4	40.00	10	1.38	
Favorecimento	10	26.32	38	5.26	
Improbidade Administrativa	15	38.46	39	5.39	
Infração Disciplinar	48	24.12	199	27.52	
Lesão Corporal	7	50.00	14	1.94	
Peculato	1	20.00	5	0.69	
Prevaricação	2	16.67	12	1.66	
Propina	2	25.00	8	1.11	
Superfaturamento	0	0.00	2	0.28	
Usurpação de Função	4	40.00	10	1.38	
Outros	71	28.98	245	33.89	
	211	29.18	723	100.00	

Principais Reclamações					
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)	
Atendimento	191	22.90	834	10.75	
Ausência de Policiamento	1	6.67	15	0.19	
Buracos	62	34.64	179	2.31	
Comércio Irregular	80	60.15	133	1.71	
Construção Irregular	25	52.08	48	0.62	
Demora para marcar cirurgia	6	24.00	25	0.32	
Demora para Marcar Consulta	68	23.69	287	3.70	
Demora para marcar exame	37	34.58	107	1.38	
Demora para realização de encaminhamentos para especialidades	48	52.75	91	1.17	
Descumprimento de Prazo Legal	1	2.70	37	0.48	
Extravio de Resultado de Exame	7	29.17	24	0.31	
Falta de Condições de Trabalho	7	33.33	21	0.27	
Falta de Equipamentos	10	22.22	45	0.58	
Falta de informação	67	18.06	371	4.78	
Falta de Manutenção dos Equipamentos	18	20.69	87	1.12	
Falta de Material	48	25.67	187	2.41	
Falta de Medicamento	40	11.11	360	4.64	
Falta de Médico	103	27.54	374	4.82	
Falta de Vaga em Creche	11	20.00	55	0.71	
Falta de Vaga em Escola Fundamental	5	31.25	16	0.21	
Falta Iluminação	30	38.46	78	1.01	
Fiscalização Ausente/Ineficaz	302	45.48	664	8.56	
Impostos e Taxas	205	23.32	879	11.33	
Invasão Área Pública	4	44.44	9	0.12	
Limpeza de Terreno	67	41.36	162	2.09	
Limpeza Pública	21	25.30	83	1.07	

Multas	1	5.00	20	0.26
Nº Servidores insuficiente	19	23.75	80	1.03
Pavimentação	42	42.00	100	1.29
Pertubação Sossego	106	62.72	169	2.18
Poda/Extração Árvore	189	37.43	505	6.51
Processo Moroso	187	21.79	858	11.06
Rede de Esgoto	4	8.51	47	0.61
Uso Indevido de Área Pública	11	27.50	40	0.52
Outros	245	31.78	771	9.93
	2.268	29.22	7.761	100.00

Remessa

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Encaminhado para Ciência	75	38.07	197	28.18
Encaminhado para Providência	141	45.93	307	43.92
Encaminhado para Solicitar Informações	66	33.85	195	27.90
	282	40.34	699	100.00

Elogios

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Orgãos Públicos Municipais	18	16.82	107	100.00
	18	16.82	107	100.00

Sugestões

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Orgãos Públicos Municipais	220	60.11	366	100.00
	220	60.11	366	100.00

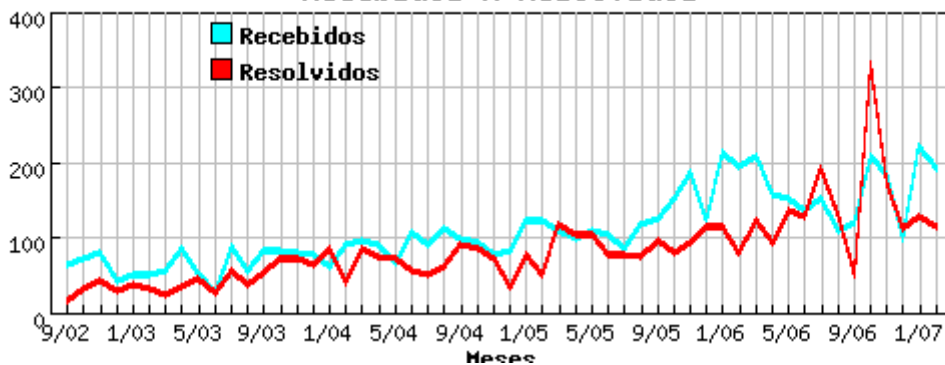


PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

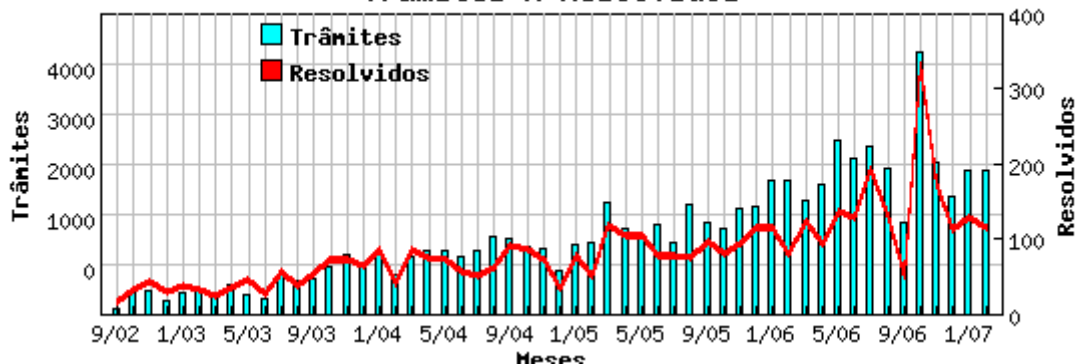
Relação de Protocolos Recebidos e Resolvidos no Período

Mês	Protocolos			Trâmites		Mês	Protocolos			Trâmites	
	Receb.	Resolv.	(%) Resolv.	Geral	Receb.		Receb.	Resolv.	(%) Resolv.	Geral	Receb.
09/02	61	13	21.31	86	86	12/04	79	33	41.77	577	185
10/02	69	29	42.03	282	174	01/05	120	74	61.67	936	301
11/02	76	39	51.32	316	169	02/05	119	47	39.50	951	270
12/02	39	27	69.23	194	71	03/05	107	115	107.48	1.490	269
01/03	47	34	72.34	303	95	04/05	96	101	105.21	1.147	262
02/03	49	28	57.14	312	130	05/05	106	101	95.28	1.074	282
03/03	52	22	42.31	247	102	06/05	101	74	73.27	1.204	306
04/03	83	32	38.55	391	184	07/05	82	75	91.46	957	208
05/03	50	42	84.00	270	90	08/05	115	73	63.48	1.470	330
06/03	24	24	100.00	211	46	09/05	123	93	75.61	1.232	361
07/03	84	53	63.10	522	212	10/05	150	78	52.00	1.139	394
08/03	54	35	64.81	440	160	11/05	185	91	49.19	1.409	526
09/03	80	50	62.50	479	240	12/05	121	111	91.74	1.447	382
10/03	80	69	86.25	638	249	01/06	210	112	53.33	1.784	638
11/03	76	70	92.11	800	222	02/06	192	77	40.10	1.785	597
12/03	75	61	81.33	685	186	03/06	206	121	58.74	1.520	486
01/04	59	82	138.98	859	190	04/06	155	91	58.71	1.729	475
02/04	88	38	43.18	538	211	05/06	150	134	89.33	2.309	458
03/04	93	83	89.25	778	302	06/06	133	124	93.23	2.091	373
04/04	89	71	79.78	845	249	07/06	149	190	127.52	2.231	458
05/04	64	68	106.25	841	182	08/06	106	124	116.98	1.947	323
06/04	105	53	50.48	760	268	09/06	118	48	40.68	1.229	265
07/04	87	49	56.32	860	232	10/06	206	329	159.71	3.505	834
08/04	108	59	54.63	1.031	303	11/06	181	170	93.92	2.036	669
09/04	97	89	91.75	1.015	291	12/06	96	108	112.50	1.560	341
10/04	90	83	92.22	904	219	01/07	219	126	57.53	1.913	713
11/04	74	69	93.24	871	211	02/07	189	113	59.79	1.909	568

Recebidos x Resolvidos



Trâmites x Resolvidos



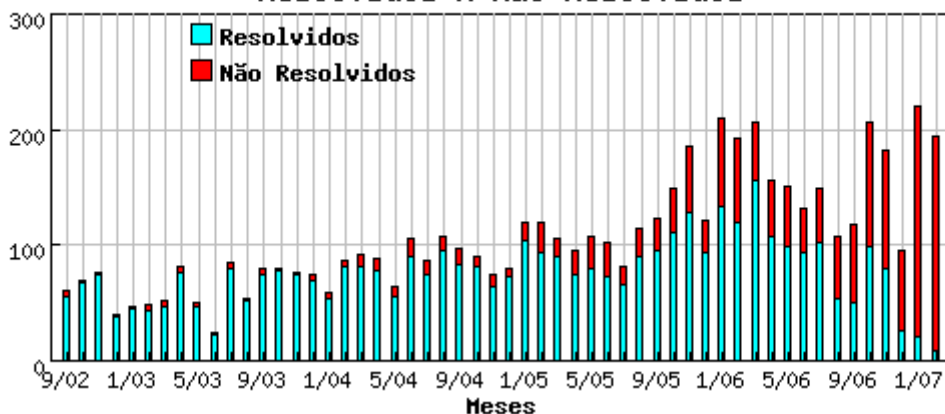


PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Relação de Protocolos Não Resolvidos e Resolvidos por Período

Mês	Protocolos			Mês	Protocolos		
	Não Resolvidos	(%) Não Resolvidos	Resolvidos		Não Resolvidos	(%) Não Resolvidos	Resolvidos
09/02	5	8.20	56	12/04	7	8.86	72
10/02	2	2.90	67	01/05	16	13.33	104
11/02	2	2.63	74	02/05	26	21.85	93
12/02	1	2.56	38	03/05	16	14.95	91
01/03	2	4.26	45	04/05	21	21.88	75
02/03	6	12.24	43	05/05	27	25.47	79
03/03	6	11.54	46	06/05	29	28.71	72
04/03	6	7.23	77	07/05	16	19.51	66
05/03	3	6.00	47	08/05	24	20.87	91
06/03	2	8.33	22	09/05	28	22.76	95
07/03	5	5.95	79	10/05	39	26.00	111
08/03	2	3.70	52	11/05	57	30.81	128
09/03	5	6.25	75	12/05	28	23.14	93
10/03	2	2.50	78	01/06	76	36.19	134
11/03	1	1.32	75	02/06	72	37.50	120
12/03	5	6.67	70	03/06	50	24.27	156
01/04	5	8.47	54	04/06	48	30.97	107
02/04	6	6.82	82	05/06	52	34.67	98
03/04	11	11.83	82	06/06	39	29.32	94
04/04	11	12.36	78	07/06	47	31.54	102
05/04	8	12.50	56	08/06	53	50.00	53
06/04	15	14.29	90	09/06	67	56.78	51
07/04	12	13.79	75	10/06	107	51.94	99
08/04	13	12.04	95	11/06	102	56.35	79
09/04	14	14.43	83	12/06	70	72.92	26
10/04	8	8.89	82	01/07	199	90.87	20
11/04	10	13.51	64	02/07	186	95.38	9

Resolvidos x Não Resolvidos





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balço Estatístico de Atendimentos - Acumulado até Fevereiro/2007
Protocolos recebidos no período de 18/09/2002 à 28/02/2007

Outros Dados

Formas de Identificação	Total	(%)
Autoriza a identificação	5.357	92.79
Não autoriza a identificação	161	2.79
Anônimo	255	4.42
	5.773	100.00

Formas de Atendimento	Total	(%)
Telefone	5.627	80.12
Pessoal	1.274	18.14
Carta	122	1.74
	7.023	100.00

Como soube da Ouvidoria	Total	(%)
Cartaz	542	11.62
Jornal	145	3.11
Orgãos Públicos Municipais	2.501	53.61
Partidos Políticos	13	0.28
População	274	5.87
Portal da Prefeitura	57	1.22
Rádios	54	1.16
Rádio Educativa	5	0.11
Televisão	75	1.61
Vereadores	19	0.41
Outro	221	4.74
Não Revelou / Não Lembra	12	0.26
Sem Informação	747	16.01
	4.665	100.00

Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)	Total	(%)
Muito Satisfeito	527	12.85
Satisfeito	2.512	61.24
Insatisfeito	259	6.31
Insatisfeito Não Pertinente	311	7.58
Sem Informação	493	12.02
	4.102	100.00



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balanço Estatístico de Atendimentos - Acumulado até Fevereiro/2007
Protocolos recebidos no período de 18/09/2002 à 28/02/2007

Perfil Social (*)

Sexo	Total	(%)
Feminino	2.547	54.60
Masculino	2.118	45.40
	4.665	100.00

Faixa Etária	Total	(%)	Escolaridade	Total	(%)
18 - 30	575	12.33	Sem Escolaridade	57	1.22
31 - 40	910	19.51	Ensino Fundamental	1.167	25.02
41 - 50	1.075	23.04	Ensino Médio	1.548	33.18
51 - 60	798	17.11	Ensino Superior	1.121	24.03
Acima de 60	555	11.90	Sem Informação	772	16.55
Sem Informação	752	16.12			
	4.665	100.00		4.665	100.00

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	712	15.26
Do lar	582	12.48
Autônomo	510	10.93
Desempregado	247	5.29
Setor Público	557	11.94
Setor Privado	1.188	25.47
Terceiro Setor	30	0.64
Setor Informal	59	1.26
Estudante	24	0.51
Sem Informação	756	16.21
	4.665	100.00

Região de Moradia	Total	(%)	Identificação Étnica (**)	Total	(%)
Leste	1.144	24.52	Afrodescendente	504	11.45
Noroeste	202	4.33	Branca	2.612	59.32
Norte	725	15.54	Negra	203	4.61
Sudoeste	651	13.95	Outros	202	4.59
Sul	966	20.71	Não Repondeu	45	1.02
Outras Cidades	99	2.12	Sem Informação	837	19.01
Sem Informação	878	18.82			
	4.665	100.00		4.403	100.00

(*) A partir da implementação do SCEP (Sistema de Controle e Estatístico de Protocolos) da Ouvidoria, o Controle Estatístico do Perfil Social passou a ter como critério o número de usuários e não o total de protocolos.

(**) Conforme artigo 265B, inciso II da Emenda à Lei Orgânica Municipal N. 35, de 25 de Março de 2003, passamos a quantificar a item Identificação Étnico/Racial.